

2020年9月17日

お客様各位

株式会社神戸製鋼所
ラグビー部支援室

「Kobelco Steelers チャリティーエチケットマスク」

販売におけるシステム障害のご報告

2020年9月7日、「Kobelco Steelers チャリティーエチケットマスク」販売において発生した、オンライン注文のシステム不具合についてのご報告と今後のご対応につきましてご報告いたします。

今回の事象について把握、その後の調査・ご対応に時間がかかり、多くのお客様にご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

今回ご購入いただけなかったお客様へのご対応を、慎重に検討いたしました。しかしながら商品の特性上、追加で商品をご用意することができませんでした。甚だ恐縮ではございますが、何卒ご理解賜りたく存じます。重ねてお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めさせていただきます。

記

1. オンライン受注システム障害について

発生日時：

2020年9月7日（月） 午前11時5分から11時59分の間

事 象：

上記時間帯に注文ページよりご注文いただいたお客様のご注文が正常に受け付けられておらず、お客様にはご注文の完了画面が表示されたものの、正しくデータがオンライン受注システムに反映されず、注文確認メールが発送されておりました。

尚、この事象において、お客様のご入力頂いた個人情報はシステム上受領されていないため、お申込者様情報は弊社に受信しておりません。また、当該事象において、お客様の個人情報が外部に漏洩した事実はございません。

復 旧：

当日正午12時に復旧し、以降のご注文は受け付けられております。

原 因：

サーバの1時間あたりの処理可能数を上回るお申込みを受けたことにより、サーバ側でのデータの受け入れが仕様上一時停止され、12時に自動復旧致しました。

2. ご注文枚数と受注枚数の相違について

ご注文を完了された一部のお客様より、注文ページからお申込みいただいた枚数と、注文確定メールに記載されている枚数が異なるというお問い合わせを頂戴しました。

ご注文確認のページで、受付枚数を変更する際の枚数変更方法が判りづらかった事が原因と考えられます。また、自動返信メールの記載も判りづらい表記になっておりました。

詳細につきましては「別紙」をご参照ください。

3. 今後の対応

オンライン販売システム見直しによる再発防止策を講じるとともに、今回発生した事案について振り返りを行い、今後もファンの皆様に変わらぬご声援をいただける様、信頼回復に努めてまいります。

また既にメールでお問い合わせいただいているお客様につきましては個別にご連絡をさせていただきますので、今暫くお待ちいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

尚、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、事務局体制を縮小して営業しております。お問い合わせの際はお申込みいただいたお名前、メールアドレスをご記載のうえ下記までメールでご連絡を賜りますようお願い申し上げます。

<お問い合わせ先>

コベルコスティーラーズファンクラブ事務局

club@kobelcosteelers.com

以上